

**KUALITAS PELAYANAN KERETA API KOMUTER  
SURABAYA-SIDOARJO-PORONG BERDASARKAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

**HENDRI KURNIAWAN**

**NPM : 0641310075**

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
SURABAYA**

**2013**

Kualitas Pelayanan Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo-Porong  
Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Disusun Oleh :

HENDRI KURNIAWAN  
NPM : 0641310075

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui :

Pembimbing,

Dra. Sri Wibawani, M.Si  
NIP. 19670406 199403 2001

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dra.Ec. Hj. Suparwati, M.Si  
NIP. 19550718 198302 2001

Kualitas Pelayanan Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo-Porong  
Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Disusun Oleh :

HENDRI KURNIAWAN

NPM : 0641310075

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Pada Tanggal : 18 Juli 2013

Dosen Pembimbing,

Tim Penguji :

1. Ketua,

Dra. Sri Wibawani, M.Si  
NIP.19670406 199403 2001

Dr. Lukman Arif, M.Si  
NIP. 196411021994031001

2. Sekretaris,

Dra. Sri Wibawani, M.Si  
NIP.19670406 199403 2 001

3. Anggota,

Tukiman, S.Sos, M.Si  
NIP.196103231989031001

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jawa Timur

Dra.Ec. Hj. Suparwati, M.Si  
NIP. 19550718 198302 2001

JUDUL : KUALITAS PELAYANAN KERETA API  
KOMUTER SURABAYA-SIDOARJO-PORONG  
BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT (IKM)  
NAMA MAHASISWA : HENDRI KURNIAWAN  
NPM : 0641310075  
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah direvisi dan disahkan

Pada Tanggal .....

Mengetahui/Menyetujui :

Dosen Penguji I,

Dosen Penguji II,

Dosen Penguji III,

Dr. Lukman Arif, M.Si  
NIP. 196411021994031001

Dra. Sri Wibawani, M.Si  
NIP.19670406 199403 2001

Tukiman, S.Sos, M.Si  
NIP.196103231989031001

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan Rahmat dan HidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo – Porong Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)” . Tugas ini dibuat dalam memenuhi persyaratan kurikulum pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Berkat Rahmat dan KaruniaNya, penelitian ini dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Segala kesulitan baik yang bersifat teknis maupun non teknis serta berbagai kendala dan hambatan menyebabkan proses penyelesaian Skripsi ini menjadi panjang dan memakan waktu namun berkat bimbingan dan kesabaran dosen pembimbing, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam tersusunnya tugas ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Dra. Sri Wibawani, M.Si selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahnya kepada penulis. Disamping itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati, MSi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

2. Bapak DR. Lukman Arif, M.Si selaku Ketua Progam Studi Ilmu Administrasi Negara. Dan juga selaku dosen penguji proposal dan penguji skripsi yang membantu penulis menyempurnakan proposal maupun laporan penelitian ini.
3. Bapak Tukiman, S.Sos, MSi, selaku dosen penguji proposal dan penguji skripsi yang membantu penulis menyempurnakan proposal serta laporan penelitian.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberi bekal dalam proses belajar mengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak Anas Darumaya selaku Kasubsi Sarpen yang telah mengijinkan penulis melakukan penelitian di Kerata Api Komuter Surabaya – Sidoarjo – Porong.
6. Seluruh masyarakat yang telah bersedia menjadi reponden, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua Orang Tuaku yang selalu mendukung dan mensupport dalam penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang membantu baik moril atau materiil sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Demikian laporan penelitian dalam bentuk skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya , Juli 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar.....	i
Daftar isi.....	iii
Daftar Gambar.....	vi
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Lampiran .....	ix
Abstraksi.....	x
Bab I    Pendahuluan.....	1
A    Latar Belakang.....	1
B    Rumusan Masalah.....	13
C    Tujuan Penelitian.....	13
D    Manfaat Penelitian.....	13
Bab II   Kajian Pustaka.....	15
A    Penelitian Terdahulu.....	15
B    Landasan Teori.....	19
1    Pelayanan.....	19
a    Pengertian Pelayanan.....	19
b    Sasaran Pelayanan.....	20
c    Pelayanan Sebagai Proses.....	21
d    Bentuk Pelayanan.....	22
e    Sarana Pelayanan.....	23
2    Pelayanan Publik.....	26
a    Pengertian Pelayanan Publik.....	26

b	Azas-azas Pelayanan Publik.....	28
c	Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	29
d	Kelompok Pelayanan Publik.....	31
e	Kualitas Pelayanan Publik.....	32
3	Kepuasan Masyarakat.....	37
a	Pengertian Kepuasan.....	37
b	Unsur-unsur Kepuasan.....	38
c	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.....	39
4	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	40
a	Maksud dan tujuan indeks Kepuasan Masyarakat.....	40
b	Dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.....	41
C	Kerangka Berfikir.....	42
Bab III	Metode Penelitian.....	43
A	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	43
B	Populasi, Sampel, dan Teknik Penentuan Jumlah Sampel.....	46
C	Teknik Pengumpulan Data.....	47
D	Analisis Data.....	48
Bab IV	Hasil dan Pembahasan .....	50
A	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	50
1	Sejarah Keberadaan Kereta Api Komuter.....	50
2	Visi dan Misi PT.KAI (Persero) Daop VIII Surabaya.....	55
3	Struktur Organisasi.....	55
4	Data Pegawai Kereta Api Komuter.....	59
B	Hasil Penelitian .....	61



1	Profil Responden.....	61
2	Penyajian Data Tentang Jawaban Responden pada Masing-masing Unsur Pelayanan.....	68
3	Penyajian Data Semua Unsur.....	77
C	Analisis Data.....	78
D	Pembahasan.....	83
BabV	Kesimpulan dan Saran.....	86
A	Kesimpulan.....	86
B	Saran.....	87
	Daftar Pustaka .....	88
	Lampiran	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman
Gambar 2.1.Kerangka berfikir penelitian.....	42
Gambar 4.1.Struktur Organisasi Pengoperasian Kereta Api Komuter.....	57

## DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
Tabel 3.1 : Instrumen Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo – Porong .....	46
Tabel 3.2 : Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	49
Tabel 4.1 : Data Pegawai Kereta Api Komuter.....	59
Tabel 4.2 : Data Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	61
Tabel 4.3 : Profil Responden berdasarkan Usia .....	62
Tabel 4.4 : Profil Responden berdasar Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4.5 : Profil Responden berdasar Pendidikan Terakhir.....	63
Tabel 4.6 : Profil Responden berdasar Pekerjaan Utama .....	64
Tabel 4.7 : Profil responden berdasarkan penggunaan komuter .....	65
Tabel 4.8 : Profil Responden berdasarkan frekuensi penggunaan komuter.....	66
Tabel 4.9 : Profil Responden berdasar halte/stasiun asal .....	66
Tabel 4.10 : Profil Responden berdasar halte/stasiun tujuan .....	67
Tabel 4.11 : Data Penilaian Unsur Prosedur Pelayanan .....	68
Tabel 4.12 : Data penilaian Unsur Pesyaratan Pelayanan .....	69
Tabel 4.13 : Data Penilaian Unsur Kejelasan Petugas Pelayanan .....	69
Tabel 4.14 : Data Penilaian Unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan ....	70
Tabel 4.15 : Data Penilaian Unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan .....	70
Tabel 4.16 : Data Penilaian Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan....	71
Tabel 4.17 : Data Penilaian Unsur Kecepatan Pelayanan .....	72
Tabel 4.18 : Data Penilaian Unsur Keadilan mendapatkan Pelayanan...	72
Tabel 4.19 : Data Penilaian Unsur kesopanan dan keramahan petugas..	73

Tabel 4.20 :	Data Penilaian Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan .....	73
Tabel 4.21 :	Data Penilaian Unsur Kepastian Biaya Pelayanan .....	74
Tabel 4.22 :	Data Penilaian Unsur Kepastian Jadwal Pelayanan .....	75
Tabel 4.23 :	Data Penilaian Unsur Kenyamanan Lingkungan .....	75
Tabel 4.24 :	Data Penilaian Unsur Keamanan Pelayanan... ..	76
Tabel 4.25 :	Data jumlah masing-masing skor jawaban responden per unsur pelayanan .....	77
Tabel 4.26:	Nilai rata-rata per unsur layanan .....	79
Tabel 4.27	Nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan .....	80
Tabel 4.28	Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	81
Tabel 4.29	Data kualitas per unsur pelayanan .....	82

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Tabel Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan
2. Kuisioren yang telah di isi oleh Responden
3. Surat Keterangan Selesai Penelitian

## ABSTRAKSI

HENDRI KURNIAWAN NPM 0641310075 Kualitas Pelayanan Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo – Porong Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Penelitian ini didasarkan pada latar belakang bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya dengan memberikan fasilitas barn, yaitu : kereta api. Komuter Surabaya-Sidoarjo-Porong, hal ini untuk menunjang kepentingan masyarakat (Publik) mudah, cepat, tepat waktu dan terhindar dari kemacetan di ruas jalan Surabaya - Malang.

Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kereta Api Komuter Syrabaya – Sidoarjo- Porong Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang memiliki satu variabel yaitu tentang Kualitas Pelayanan Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo - Porong yang diukur dari pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat.

Untuk mengukur kualitas pelayanan maka digunakan 14 unsur sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004. Di dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah para penumpang kereta api komuter Surabaya – sidoarjo - porong sebanyak 150 responden, pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Accidental Sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil dari penelitian ini adalah besarnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini yaitu 71,985 masuk dalam kategori nilai persepsi 3, nilai interval Koversi IKM 62,51 – 81,25 dengan mutu pelayanan B sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo-Porong Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).masuk dalam kategori BAIK.

Penyelenggaraan pelayanan kereta api komuter semua unsur(14) mendapat penilaian baik dan Kualitas pelayanan belum sesuai dengan tujuan pelayanan adalah untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang maksimal yaitu kualitas pelayanan sangat baik. hal ini dibuktikan dengan prosentase terbesar jawaban responden berada pada jawaban c dengan skor 3 tetapi yang seharusnya berada pada pilihan jawaban d dengan skor 4 hanya menduduki urutan ke 2 setelah jawaban c untuk semua unsur pelayanan kereta api komuter Masih terdapat masyarakat yang memberikan penilaian dengan jawaban a skor 1 dimana skor 1 adalah skor terendah dalam penilaian IKM demikian juga masih ada masyarakat yang memberikan penilaian dengan jawaban b skor 2, jawaban a dengan jumlah 26 responden masih ditentukan prosedur pelayanan.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang sedang berkembang, oleh karena itu sebagai salah satu bentuk wujud secara nyata, maka harus dapat melaksanakan pembangunan pada era globalisasi ini. Peranserta untuk menunjang pembangunan adalah para pelaku atau sumber daya manusia (SDM) yang bergerak pada bidang BUMN (Badan Usaha Milik Negara) akan yang pengelolannya diatur, diawasi serta diperhatikan secara langsung oleh Pemerintahan Pusat. Untuk dapat melaksanakan kegiatan dalam menunjang keberhasilan pembangunan, maka BUMN yang bekerja sama dengan Menteri Perhubungan Republik Indonesia beserta Departemen Perhubungan wilayah Propinsi Jawa Timur dan pihak PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya mempunyai peranserta secara langsung dalam penyediaansarana dan prasarana jasa angkutan transportasi darat khususnya yang bergerak diatas Rel, yaitu: kereta api Komuter jurusan Surabaya-Sidoarjo-Porong. Oleh kepedulian dari pihak-pihak yang terkait tersebut, maka Departemen Perhubungan Republik Indonesia tersebut ditunjuk secara langsung dalam rangka menyediakan berbagai fasilitas dan alternatif untuk menunjang kepentingan bagi “Khalayak Umum” atau konsumen atau pengguna jasa transportasi kereta api Komuter jurusan Surabaya-Sidoarjo-Porong, sehingga dapat meningkatkan dan mengembangkan manajemen modernt telah dikembangkan menjadi suatu bentuk pola layanan terbaik yaitu: pelayanan yang unggul.

Salah satu bentuk BUMN yang bergerak dalam bidang jasa angkutan transportasi darat, khususnya yang bergerak diatas Rel yaitu: PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasional VIII Surabaya, dalam rangka pengoperasian Kereta Api di seluruh Indonesia yang pengelolaannya diatur dan diawasi secara langsung oleh Departemen Perhubungan khususnya di wilayah Propinsi Jawa Timur, dengan berbagai tugas pokok, antara lain :

1. Memperpendek rute perjalanan kereta api barang.
2. Mengganti sarana dan prasarana lama dengan yang baru serta menambah sejumlah rangkaian kereta api baru baik kelas Eksekutif maupun kelas Ekonomi, hal ini akan dapat mempercepat tujuan PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan optimal, serta untuk memenuhi tuntutan bagi pengguna jasa transportasi khususnyadiatas Rel, yaitu kereta api.
3. Mengadakan monitoring secara langsung yang dimulai dari kedatangan dan keberangkatan kereta api, serta menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang, sehingga dapat memperkecil tingkat kecelakaan kereta api yangada di Indonesia.
4. Mengembangkan semangat dan mengarahkan mental karyawan sebagai abdi masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugas dantanggung jawab dalam meningkatkan kualitas pelayanan (service) kepada masyarakat (publik).

Dalam mempercepat dan memperkuat tujuan PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasional VIII Surabaya, maka hal-hal yang telah menjadi ketentuan yang ada diatas perlu diperhatikan, supaya dapat meningkatkankualitas pelayanan (service)kepada masyarakat (Publik), sebagai pengguna jasa akan



transportasi baru, sebab dengan kualitas pelayanan yang baik, maka tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan secara langsung dan otomatis akan merasakan hal yang memuaskan pula. Pada kualitas pelayanan tersebut mempunyai pengaruh yang cukup besar, maka PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasional VIII Surabaya lebih peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) sebagai abdi kepada Negara dan masyarakat harus mampu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam memberikan dan memperbaiki tingkat pelayanan (service) pada masyarakat, sesuai dengan tujuan tersebut maka PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasional VIII Surabaya dalam mempercepat dan memperkuat citra perusahaan di mata masyarakat (Publik) sebagai objek utama yang akan memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan dan kualitas sumber daya manusia dengan memberikan pelayanan prima atau pelayanan yang optimal.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan tentang pelayanan umum sebagai berikut : segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat di Daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Mengikuti definisi tersebut di atas, Ratminto dan Atik (2005:5) menyatakan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan

sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan tentang pelayanan umum sebagai berikut : segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat di Daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Mengikuti definisi tersebut di atas, Ratminto dan Atik (2005:5) menyatakan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

Peran serta BUMN dalam menunjang keberhasilan PT. Kereta Api

(Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya sangatlah besar, sebab berdasarkan pada kepemilikan modal perusahaan dapat dibedakan menjadi dua bagian, yaitu: perusahaan milik swasta dan perusahaan milik pemerintah atau Negara. Dimana perusahaan swasta bergerak untuk mencari keuntungan atau laba meskipun dengan modal yang sedikit, sedangkan perusahaan milik pemerintah atau Negara bergerak untuk melayani kebutuhan masyarakat. Menurut Bastian (2002 : 204), perusahaan merger atau privatisasi merupakan modal patungan sebesar 51% pemerintah 49% swasta atau Investor Asing, dimana Merger ini merupakan aset Negara kepada pihak swasta atau Investor asing pada era kepemimpinan Megawati Sukarno Putri.

Menurut Bastian (2002 : 170), pada Tahun 1989 terbit Instruksi Presiden No.5 Tahun 1998 yang dijabarkan lebih lanjut dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 740 dan 741 Tahun 1989, yang menekankan perlunya kinerja BUMN yang lebih baik. Kedua peraturan tersebut mengakui kegunaan alat-alat untuk memperbaiki kinerja BUMN antara lain: pada restrukturisasi, pelaksanaan kerjasama operasi atau “Joint Operation” penggabungan usaha dan merger dan bentuk-bentuk lainnya dan partisipasi swasta termasuk penawaran saham kepada masyarakat maupun swasta dan penempatan langsung (Direct Placement) atau Trade Sales. Dalam peraturan ini privatisasi belum diakui sebagai alat untuk memperbaiki kinerja BUMN, namun beberapa tindakan yang mengarah ke privatisasi telah dilakukan seperti perubahan status dari beberapa BUMN misalnya: dari Perum menjadi Persero dan beberapa penggabungan usaha.

Dengan peran serta BUMN terhadap PT. Kereta Api (Persero) Daerah

Operasional VIII Surabaya sangatlah mempunyai arti yang sangat penting,sebabdengan adanya penambahan sarana dan prasarana baru yaitu: mengoperasikan kereta api Komuter jurusan Surabaya-Sidoarjo-Porong khususnya di Surabaya wilayah Propinsi Jawa Timur,dalam peresmian pengoperasian kereta api Komuter tersebut dilakukan oleh Presiden Republik Indonesia, yaitu: Ibu Megawati Sukarno Putri pada tanggal: 9 Februari 2004.

Dalam fenomena pengoperasian kereta api Komuter Surabaya - Sidoarjo-Porong PP oleh BUMN kepada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya, maka hal-hal yang menjadi latar belakang, yaitu: adanya perkembangan yang sangat pesat pada kawasan khususnya di wilayah “Gerbang Kerta Susila”, dikarenakan bahwa berbagai bentuk pelayanan yang ditawarkan oleh beberapa jasa angkutan transportasi darat sangat banyak baik yang bergerak pada bidang BUMN maupun swasta, pelayanan angkutan umum yang lain (MPU) cenderung kurang menarik. tingginya pengguna moda angkutan sepeda motor, karena masyarakat dengan hanya mencicil Rp. 300.000.- / Bulan tanpa uang muka sudah dapat memperoleh sepeda motor, yang akan berdampak tingginya tingkat polusi udara di wilayah Propinsi Jawa Timur.

Hal ini diharapkan dapat memberikan respon dan kesan yang positif bagi masyarakat (Publik), yang ikut serta pengguna jasa transportasi kereta api Komuter baik pada kalangan ekonomi bawah, menengah, dan atas untuk dapat menunjang masyarakat (Publik) dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari baik pada masyarakat yang akan melakukan kerja, berdagang maupunbisajuga sebagai sarana rekreasi dengan menggunakan jasa transportasi keretaapi

Komuter Surabaya-Sidoarjo-Porong, juga dapat mempercepat dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan jasa transportasi baru serta supaya mudah, cepat dan tepat waktu dan dapat terhindar dari kemacetan yang sering terjadi di ruas jalan raya Surabaya-Malang dan sebaliknya, makapihak PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya juga menawarkan tarif atau harga Rp 2.000.- ekonomis dan dapat terjangkau oleh seluruh kalangan masyarakat serta aman dan nyaman dalam memberikan pelayanan (service) kepada pelanggan atau konsumen yang menerima layanan tersebut. Sehingga dapat menimbulkan rasa puas bagi kedua belah pihak, sebab kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan kata kunci dalam membenah tingkat pelayanan (service). Adapun yang menjadi alasan penulis dalam mengadakan penelitian ini untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya dengan memberikan fasilitas baru Kereta Api. Komuter Surabaya-Sidoarjo-Porong, hal ini untuk menunjang kepentingan masyarakat mudah, cepat, tepat waktu dan terhindar dari kemacetan di ruas jalan Surabaya - Malang.

Peran serta PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya dalam pengadaan sarana dan prasarana baru sangatlah penting untuk memberikan alternatif bagi pengguna jasa atau konsumen yang akan melakukan perjalanan menggunakan kereta api Komuter jurusan Surabaya –Sidoarjo-Porong. sebab dalam pengadaan sarana dan prasarana baru. Diharapkan mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) supaya lebih profesional dalam melakukan membenah tingkat pelayanan kepada pelanggan atau konsumen. Adapun hal yang telah di agendakan oleh Menteri

Perhubungan Republik Indonesia dengan PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya dalam rangka pengoperasian kereta api Komuter Surabaya-Sidoarjo-Porong, mendapatkan dukungan dari berbagai kalangan masyarakat (Publik) serta dapat menunjang dalam memberikan alternatif khususnya pada pengoperasian kereta api Komuter jurusan Surabaya-Sidoarjo-Porong yang ada di wilayah Propinsi Jawa Timur.

Untuk itu diharapkan sarana yang dimaksud bisa terakomoder dengan baik dan peningkatan pelayanan baik sarana maupun prasarana. bila mana mendapatkan keterlambatan dan kedatangan dapat memberi tahukan kepada calon penumpang perihal yang dimaksud. Untuk itu front laner harus secara professional dituntut untuk mengetahui secara detail dan rinci circle flow (urutan pelayanan) di Stasiun Surabaya Gubeng.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan (service) haruslah perlu di perhatikan khususnya pada keterpaduan dalam memberikan pelayanan dari pihak-pihak yang terkait, yaitu: para petugas yang melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan dan mengabdikan diri kepada masyarakat “Khalayak Umum” pada para kru yang bertugas mengoperasikan kereta api Komuter, yaitu: Masinis kereta api, pembantu Masinis dan kondektur kereta api Komuter Surabaya-Sidoarjo-Porong, Serta harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat. Keberadaan pemerintah tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya. Karena itu

birokrasi publik atau aparat pemerintahan berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya. Pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan bernegara. Melalui lembaga-lembaga yang telah dibentuk sesuai dengan fungsinya masing-masing, pemerintah berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan tanggung jawabnya.

Memperhatikan peran pelayanan umum yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian masyarakat maupun dalam kaitan dengan pokok usaha atau kegiatan organisasi. Karena peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pemerintah makin terasa dengan adanya peningkatan keadaan bernegara dan bermsyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Seperti dalam latar belakang Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2004 dinyatakan bahwa Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Keputusan MENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004).

Hal tersebut diatas terdapat dalam tulisan dengan tajuk reposisi orientasi birokrasi menjamin good publik services oleh Dr.H.Soekarwo, SH,M.Hum dalam buku Ikon Pelayanan Publik Jawa Timur (2007 : 3-4)

dinyatakan bahwa diskriminasi pelayanan sering kali muncul karena persepsi mengenai hak dan kewajiban antara penyedia layanan dan pengguna layanan belum mencapai titik temu. Misalnya, saja hak bagi setiap pengguna layanan untuk mendapatkan perlakuan yang wajar dan ramah dari penyedia layanan.

Bicara tentang kualitas pelayanan, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Usaha-usaha tersebut sangat berdampak luas terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Setiap organisasi perlu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi publik penerima pelayanan, untuk itu dibutuhkan identifikasi kualitas pelayanan. Dikarenakan pelayanan merupakan kinerja, maka masyarakat cenderung memperhatikan faktor-faktor nyata dalam menerima layanan. Maka hal yang perlu diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan, masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan kelangsungan suatu organisasi Negara.

Saat ini masyarakat benar-benar kritis dalam memberikan komentar terhadap pelayanan publik yang mereka terima, karena masyarakat semakin sadar akan hak-hak dan posisi mereka dalam menerima pelayanan. Posisi publik semakin kuat, ini juga merupakan akibat dari era globalisasi informasi yang membuat masyarakat lebih well informed terhadap jasa layanan yang di terima.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat,



tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman umum ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik (Keputusan MENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004).

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayanan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah

mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Pelayanan kereta api komuter sidoarjo-durabaya porong merupakan bagian dari pelayanan transportasi public yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara masih belum optimal sesuai harapan masyarakat dimana kekurangan-kekurangan masih dalam dirasakan masyarakat. Pembelian tiket masih menggunakan cara lama yaitu pembelian di loket stasiun sedangkan pelayanan kereta api yang lain, sudah menggunakan pelayanan pembelian tiket online selain pembelian tiket di loket. Dengan jumlah gerbong yang terbatas yaitu 5 Gerbong yang harus melayani penumpang untuk kebutuhan transportasi kerja sering kali mengecewakan penumpang ketika sudah sampai stasiun tiket sudah habis terjual. Kendalanya apabila jumlah penumpang melebihi kuota tidak akan menambah gerbong, kayak kereta api bisnis atau eksekutif. Hal ini akan berakibat yang sudah terlanjur masuk stasiun dan tidak mendapat tiket harus mencari alternatif transportasi lain untuk perjalanannya.

Kereta api komuter yang diharapkan sebagai alat transportasi cepat lebih banyak masih menggunakan rel yang sama dengan kereta api yang lain hal ini berakibat pada jadwal kedatangan yang selalu tidak tepat waktu atau terlambat dari kedatangan tentu akan sangat berdampak pada perjalanan penumpang yang pada umumnya menggunakan kereta api komuter sebagai alat transportasi kerja. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis menetapkan judul penelitian ini adalah "Kualitas Pelayanan Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo -Porong Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)".

## B. Rumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang tersebut diatas di atas kiranya dapat ditarik sebuah rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, dan dirumuskan sebagai berikut :”Bagaimana Kualitas Pelayanan Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo - Porong Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)”.

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan prumusan masalah penelitian maka dapat ditetapkan tujuan penelitian adalah : ”Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo - Porong Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)”.

## D. Manfaat Penelitian

Seperti pada umumnya setiap peneltian dapat memberikan manfaat teoritis maupun manfaat praktis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

### a. Bagi Peneliti

Berguna untuk menambah pengetahuan, kajian dan pemahaman tentang pelayanan public. Selain itu penelitian ini dapat digunakan sebagai perbandingan teori yang didapat di bangku kuliah dengan keadaan yang terjadi sebenarnya dilapangan serta merupakan salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S-1), selain itu juga bentuk dari pengaplikasian dari salah satu bentuk dari Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu melakukan penelitian.

b. Bagi PT. Kereta Api DAOP VIII Surabaya

Memberikan saran sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kereta Api Komuter Surabaya – sidoarjo - Porong Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di PT. Kereta Api DAOP VIII Surabaya.

c. Bagi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Sebagai bahan referensi yang dapat dimanfaatkan sebagai acuan oleh peneliti lainnya yang ingin mengembangkan pokok kajian serupa dimasa mendatang, serta untuk menambah referensi perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara.